

MODELING ADOPTION OF EGOVERNMENT SERVICES IN DEVELOPING COUNTRY THROUGH EGOVERNMENT READINESS USING STRUCTURED EQUATION MODELS: CASE STUDY IN LIBYA

ABSTRACT

The importance of eGovernment (electronic government) has increased rapidly in recent years. Interaction between users and eGovernment services is a critical component of the application of eGovernment services. Governments and academics alike, however, are aware of the issue of people's low uptake of eGovernment services; a challenge common to developing countries, particularly in countries like Libya. On the other hand, no research has been done on the importance of gauging not only preparation for eGovernment but also the intention to utilize it as well as the level of satisfaction with it among citizens. Therefore, it is necessary to approach the problem from multiple angles, including technological, social, and cultural. Our goal is to better understand the factors that influence Libyan citizens' adoption and use of eGovernment. A user-centered roadmap for future eGovernment services can be created by using this method to boost acceptance and current use. An important goal of this research is not only to address a knowledge void in the current body of knowledge on electronic government, but also to identify the factors that may impact Libyan citizens' acceptance and use of government services. As part of the study, an exploratory methodological approach will be used to investigate how Libyan citizens/users of eGovernment embrace the service and measure factors that influenced their adoption of this new technology. The quantitative method used to conduct a descriptive research of the government's usability from the adoption perspective in Libya by conducting questionnaires with both Libyan citizens and expats. Structure Equation Modelling (SEM) was used to estimate the elements that influence the adoption of eGovernment services using the collected data. TAM, DOI, culture, security, and privacy are just a few of the components that make up the "intention" that has an impact. In terms of impact on intention, the security and culture component is the most important. ICT skills are one of these common factors that have an impact on the adoption and use of all the targeted groups of users. The impact of this factor is not only related to the users' academic qualifications but also their computer literacy and their willingness to learn new things. Security is another common factor that significantly influences the adoption and utilization of all the targeted types of users. This indicates that to achieve a high level of adoption and use, such eGovernment systems and services must be genuinely beneficial for all users and they should feel and experience these benefits. Cultural factors are also a common factor that influences the adoption and use of both citizens and government employees. This indicates that several social and cultural aspects such as the influence of others and several other cultural concerns and norms need to be addressed when implementing eGovernment systems and services. Resistance to change is one factor amongst the most significant factors that can inhibit the adoption of eGovernment services and cause the failure of adopting new system. Despite this resistance, there has been some success in the adoption of eGovernment services, though the systems themselves took a long time to develop. This study also showed that Self-Efficacy is one of the most important factors in the organizational factors when it comes to the adoption of eGovernment services; high Self-Efficacy increases the probability of the successful implementation of ICT. The citizens are conscious of the importance of training programs to enhance their skills. High-speed networks are an essential infrastructure for government officials to access various databases and applications. They are also prerequisites not only for communication between government agencies, i.e. between governments and central and local ministries but also between citizens and businesses to interact with the government for information and services. The unexpected results were trust in government, trust in the internet and website design have no impact on adoption eGovernment services in Libya.

Keywords: eGovernment, adoption, intention to use, eReadiness, satisfaction, Libya.

ABSTRAK

Pentingnya eGovernment (pemerintahan elektronik) meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Interaksi antara pengguna dan layanan eGovernment merupakan komponen penting dari penerapan layanan eGovernment. Akan tetapi, pemerintah dan akademisi sama-sama menyadari masalah rendahnya penyerapan layanan eGovernment oleh masyarakat; tantangan yang umum bagi negara-negara berkembang, khususnya di negara-negara seperti Libya. Di sisi lain, tidak ada penelitian yang dilakukan tentang pentingnya mengukur tidak hanya persiapan untuk eGovernment tetapi juga niat untuk menggunakannya serta tingkat kepuasan di antara warga negara. Oleh karena itu, perlu pendekatan masalah dari berbagai sudut, termasuk teknologi, sosial, dan budaya. Tujuan kami adalah untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan eGovernment oleh warga Libya. Peta jalan yang dibuat oleh pengguna untuk layanan eGovernment masa depan dapat dibuat dengan menggunakan metode ini untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan saat ini. Tujuan penting dari penelitian ini tidak hanya untuk mengatasi kekosongan pengetahuan dalam tubuh pengetahuan saat ini tentang pemerintahan elektronik, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan pemerintah oleh warga Libya. Sebagai bagian dari studi, pendekatan metodologi eksplorasi akan digunakan untuk menyelidiki bagaimana warga Libya/pengguna eGovernment merangkul layanan dan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mereka terhadap teknologi baru ini. Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian deskriptif tentang usability pemerintah dari perspektif adopsi di Libya dengan melakukan kuesioner dengan warga Libya dan ekspatriat. Structure Equation Modeling (SEM) digunakan untuk memperkirakan elemen yang mempengaruhi adopsi layanan eGovernment menggunakan data yang dikumpulkan. TAM, DOI, budaya, keamanan, dan privasi hanyalah beberapa komponen yang membentuk "niat" yang berdampak. Dari segi dampak terhadap niat, komponen keamanan dan budaya adalah yang paling penting. Keterampilan TIK adalah salah satu faktor umum yang berdampak pada adopsi dan penggunaan semua kelompok pengguna yang ditargetkan. Dampak dari faktor ini tidak hanya terkait dengan kualifikasi akademik pengguna tetapi juga literasi komputer dan kemauan mereka untuk mempelajari hal-hal baru. Keamanan adalah faktor umum lainnya yang secara signifikan mempengaruhi adopsi dan pemanfaatan semua jenis pengguna yang ditargetkan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai tingkat adopsi dan penggunaan yang tinggi, sistem dan layanan eGovernment tersebut harus benar-benar bermanfaat bagi semua pengguna dan mereka harus merasakan dan merasakan manfaat ini. Faktor budaya juga merupakan faktor umum yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan warga negara dan pegawai pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa aspek sosial dan budaya seperti pengaruh orang lain dan beberapa masalah dan norma budaya lainnya perlu ditangani saat menerapkan sistem dan layanan eGovernment. Resistensi terhadap perubahan merupakan salah satu faktor di antara faktor yang paling signifikan yang dapat menghambat adopsi layanan eGovernment dan menyebabkan kegagalan mengadopsi sistem baru. Terlepas dari penolakan ini, ada beberapa keberhasilan dalam penerapan layanan eGovernment, meskipun sistem itu sendiri membutuhkan waktu lama untuk dikembangkan. Studi ini juga menunjukkan bahwa Self-Efficacy adalah salah satu faktor terpenting dalam faktor organisasi dalam hal adopsi layanan eGovernment; Self-Efficacy yang tinggi meningkatkan kemungkinan keberhasilan implementasi TIK. Warga sadar akan pentingnya program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka. Jaringan berkecepatan tinggi merupakan infrastruktur penting bagi pejabat pemerintah untuk mengakses berbagai database dan aplikasi. Mereka juga merupakan prasyarat tidak hanya untuk komunikasi antar lembaga pemerintah, yaitu antara pemerintah dan kementerian pusat dan daerah, tetapi juga antara warga dan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah untuk informasi dan layanan. Hasil yang tidak terduga adalah kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada internet dan desain situs web tidak berdampak pada adopsi layanan eGovernment di Libya.

Kata kunci: eGovernment, adopsi, niat menggunakan, eReadiness, kepuasan, Libya.